

Rubbini, Nora Inés

Los riesgos psicosociales en el teletrabajo

VII Jornadas de Sociología de la UNLP

5 al 7 de diciembre de 2012

CITA SUGERIDA:

Rubbini, N. I. (2012) Los riesgos psicosociales en el teletrabajo [en línea]. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en:

http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf

Documento disponible para su consulta y descarga en **Memoria Académica**, repositorio institucional de la **Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE)** de la **Universidad Nacional de La Plata**. Gestionado por **Bibhuma**, biblioteca de la FaHCE.

Para más información consulte los sitios:

<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar> <http://www.bibhuma.fahce.unlp.edu.ar>



Esta obra está bajo licencia 2.5 de Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 2.5

Los riesgos psicosociales en el teletrabajo

Autora: **Nora Inés Rubbini**¹

Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.

El presente trabajo repasa la literatura especializada sobre los riesgos psicosociales y los factores de riesgo psicosociales, en el teletrabajo, es decir, en el trabajo realizado por un trabajador a distancia de la organización que lo emplea y de sus compañeros de trabajo, y ejecutado utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

Se reúne el conocimiento existente sobre dichos riesgos en las particularidades que presenta el teletrabajo respecto del trabajo presencial, entendiendo que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el trabajo y la realización de éste estando alejados unos de otros los trabajadores presenta tanto ventajas como riesgos.

Mediante un abordaje teórico se identifican los principales factores de riesgo psicosocial del teletrabajo y las consecuencias para el trabajador de dichos riesgos.

Como cierre se presentan algunas reflexiones que se entiende ameritan nuevos caminos de investigación para complementar el tema de este trabajo.

¹ Instituto de Investigaciones Administrativas, Facultad de Ciencias Económicas, UNLP. Calle 6 entre 47 y 48, n°777. Piso 4to. Oficina 402. Email: nrubbini@econo.unlp.edu.ar.

Integrante del PID "Teletrabajo en relación de dependencia en CABA, La Plata, Berisso, Ensenada. Relevamiento de experiencias y posturas" dirigido por el Dr. Neffa Julio y acreditado por la SeCyT de la UNLP en el marco del programa de Incentivos para el período 2011-2012.

Integrante del PID "Una dimensión de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo poco estudiada: Los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado" dirigido por el Dr. Neffa Julio y la Lic. Denda Elena y acreditado por la SeCyT de la UNLP en el marco del programa de Incentivos para el período 2012-2013.

Contenido

Qué son los factores de riesgo psicosocial en el trabajo?	3
Qué es el teletrabajo?	5
Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo de acuerdo a la literatura especializada?.....	6
Cuáles son los principales efectos en el teletrabajador de los riesgos psicosociales?	7
Control y autonomía en el trabajo	8
Relaciones sociales.....	8
Flexibilidad.....	9
Conciliación vida laboral vida privada.....	10
Uso de las TICs	10
Competencias/exigencias	11
Desarrollo profesional	12
Regulación legal e institucional	12
Consecuencias sobre la salud del teletrabajador de los riesgos sufridos	13
Riesgos para la salud mental	13
Riesgos sobre la salud física.....	14
Reflexiones finales.....	15
Bibliografía	15

Qué son los factores de riesgo psicosocial en el trabajo?

Con la intención de definir los riesgos psicosociales de una forma que permita acumular un máximo de trabajos de diversas disciplinas científicas, Gollac (2011)² propone la siguiente definición:

“Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.”

Son los factores (organizacionales, relacionales e individuales) que son psicosociales. Las perturbaciones de salud ocasionadas pueden ser mentales, sociales, pero también físicas.

Hay factores individuales, relacionales y organizacionales de riesgo. En este trabajo se estudian los segundos, es decir, los factores de riesgo relacionales y organizacionales.

Muchas son las clasificaciones posibles de los factores de riesgo relacionales y organizacionales. Una de ellas, usada por el Colegio de Expertos sobre el Seguimiento de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo de Francia, y que se toma de referencia en este trabajo, es:

1. Intensidad del trabajo y tiempo de trabajo

La *intensidad del trabajo* es una noción muy utilizada pero difícil de definir. Incluye el concepto de “exigencia” de Karasek y el de “esfuerzo” de Siegrist. Podría incluir la “complejidad” del trabajo actual, que son cada vez menos frecuentemente homogéneo y que varía de un puesto a otro y aun en el mismo puesto con el transcurso del tiempo.

El uso de las TICs podría incluirse como un factor que aumenta la intensidad en el trabajo.

En relación al *tiempo de trabajo* incluye:

- a. Duración
- b. Organización del tiempo de trabajo
 - Trabajo nocturno
 - Trabajo rotativo
 - Horarios antisociales
 - Trabajo de final del día (nochecita)
 - Trabajo de fin de semana

² Presentada por el Prof. Dr. Michel Gollac en un seminario de postgrado ofrecido en nuestro país en el año 2011. Esta definición ha sido concensuada por el Colegio de Expertos sobre el Seguimiento de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo de Francia.

- Extensión de la disponibilidad
 - Horarios irregulares
 - Horarios imprevisibles
 - Teletrabajo además del trabajo normal
 - Vínculo permanente o extendido en conjunto con la empresa
 - Presentismo (que lleva a asistir al lugar de trabajo en malas condiciones de salud, lo que puede generar mayores daños para el trabajador y la organización)
 - c. Consecuencias sobre el equilibrio entre trabajo y lo que está por fuera del trabajo
2. Exigencias emocionales
- a. Relación con el público
 - b. Contacto con el sufrimiento
 - c. Tener que esconder emociones
 - d. Miedo
3. Falta de autonomía
- a. Autonomía en la tarea
 - En los procedimientos
 - En cuanto a los objetivos de la tarea
 - b. Posibilidad de anticipar en el trabajo
 - c. Incremento de las competencias, desarrollo cultural
 - d. Placer en el trabajo
 - e. Autonomía colectiva, participación en las decisiones
4. Malos vínculos sociales en el trabajo
- a. Vínculos entre los trabajadores
 - Cooperación
 - Integración en un colectivo
 - Autonomía colectiva, participación en las decisiones
 - Estrategias e ideologías defensivas colectivas
 - b. Vínculos entre el trabajador y la organización que lo emplea :
 - Relaciones con la jerarquía
 - Apoyo técnico recibido de los superiores
 - Estilo de dirección
 - Apreciación del trabajo
 - Otras formas de la relación con la empresa
 - Remuneración y carrera

- Adecuación de la tarea a la persona
 - Evaluación del trabajo
 - Justicia del procedimiento
 - Cuidado del bienestar de los trabajadores
 - Violencia interna
 - Discriminación
 - Acoso moral
 - Acoso sexual
 - c. Vínculos con el exterior de la empresa (reconocimiento por los clientes o el público, valorización social de la profesión)
5. Conflictos de valor³
6. Inseguridad de la situación de trabajo
- a. Inseguridad socioeconómica
 - Continuidad incesante del empleo
 - Mantenimiento del nivel del salario
 - Desarrollo « normal » de la carrera
 - b. Riesgos de cambios no controlados en la tarea o de las condiciones de trabajo

Qué es el teletrabajo?

Las hoy disponibles tecnologías de la información y la comunicación permiten el teletrabajo, una modalidad de organización del trabajo caracterizada por:

- la posición distante del trabajador respecto de la sede de su empleador y
- la utilización por el trabajador de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar el trabajo y comunicarse con su empleador y sus compañeros de trabajo.

A 40 años de su surgimiento no hay una única sino múltiples definiciones de “teletrabajo”, pero todas coinciden⁴ en que el hecho de que ambas características se presenten en simultáneo es lo que da al teletrabajo su particularidad.

³ Trabajar en oposición con sus normas profesionales, sociales o subjetivas. Conflictos que inciden sobre aquellas cosas que el trabajador valora: conflictos éticos, calidad impedida, trabajo inútil.

⁴ Para conocer diversas definiciones de teletrabajo puede consultarse RUBBINI Nora y SUAREZ MAESTRE Andrea (2011) *Aproximación teórico empírica al concepto de teletrabajo*. Ponencia publicada en 10º Congreso ASET. Agosto de 2011.

El teletrabajo está cada vez más presente en las organizaciones desde su concepción en 1973. En los países más desarrollados económica y tecnológicamente tiene porcentajes de penetración sobre el total de trabajadores entre el 5% (ej. España) y el 20% (ej. en EEUU)⁵. Hacia inicios del 2000 en la Unión Europea existían 9 millones de personas teletrabajando.⁶

En Argentina son varias las organizaciones que ya lo han implementado aquí, por ejemplo: CISCO, Telecom, YPF, Tenaris e IBM, pero no se dispone de cifras confiables sobre cantidad de teletrabajadores en el país. Por un relevamiento en curso⁷ se sabe que por lo menos hay 80 grandes empresas en el país que han implementado teletrabajo.

Hay diversas maneras en que implementan el teletrabajo:

- Respecto de la frecuencia de la distancia: hay trabajadores que solo teletrabajan unas horas al mes hasta otros que teletrabajan siempre
- Respecto del uso de las TICs:
 - o hay quienes las usan para realizar algunas de sus tareas (ya que otras no requieren del uso de las TICs) y en escasa medida para comunicarse con los restantes miembros de la organización (ya que la comunicación se da mayormente de modo presencial) hasta quienes
 - o realizan todo su trabajo exclusivamente utilizando TICs y se comunican con sus compañeros también exclusivamente a través de ellas.

Esta diversidad hace que sea necesario considerar los matices del teletrabajo, ya que según sea la modalidad con que es implementado distintos serán los efectos sobre la salud del trabajador.

Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo de acuerdo a la literatura especializada?

⁵ JALA International Inc., <http://www.jala.com/latinamerica.php>

⁶ González Molina, Ma. Dolores y López Ahumada, José E., “El teletrabajo y la privacidad del trabajador”, comunicación a la ponencia temática III, del X Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Zaragoza, 1999,

⁷ Perteneciente al proyecto de investigación “Teletrabajo en relación de dependencia en CABA, La Plata, Berisso, Ensenada. Relevamiento de experiencias y posturas” dirigido por el Dr. Neffa Julio y acreditado por la SeCyT de la UNLP en el marco del programa de Incentivos para el período 2011-2012.

A partir de la revisión bibliográfica realizada para este trabajo se encontró que hay una serie de aspectos que, aunque a veces (o para algunos teletrabajadores) proveen ventajas, también implican riesgos de teletrabajar. Los presentamos a continuación:

- Control y autonomía en el trabajo
- Relaciones sociales
- Flexibilidad
- Conciliación vida privada y laboral
- Uso de las tecnologías de la información y la comunicación
- Competencias/exigencias
- Desarrollo profesional
- Regulación legal e institucional

Respecto de la clasificación de los factores de riesgo psicosocial mencionada en un punto anterior de este trabajo, hacemos la siguiente asociación:

La flexibilidad refiere a la organización del tiempo de trabajo y la conciliación vida privada y laboral evidentemente están incluidas en el equilibrio entre trabajo y lo que está por fuera del trabajo.

El control y autonomía en el trabajo hablan de la falta de autonomía (o del exceso de la misma).

El teletrabajo requiere el incremento y/o desarrollo de ciertas competencias específicas, solo que a veces pueden llevar a un desarrollo cultural y otras simplemente aumentar el nivel de exigencias.

Las tecnologías de la información y la comunicación pueden marcar la intensidad en el trabajo.

Al referirnos a las relaciones sociales nos ocuparemos de los vínculos sociales en el teletrabajo.

Por último, la regulación legal e institucional y el desarrollo profesional son tomados como dos aspectos de la inseguridad de la situación de trabajo.

Cuáles son los principales efectos en el teletrabajador de los riesgos psicosociales?

A continuación desarrollaremos los factores de riesgo psicosocial mencionados en el punto anterior en relación al teletrabajo.

Control y autonomía en el trabajo

Suele atribuírsele al teletrabajo la ventaja de permitir al trabajador mayor control y autonomía en el trabajo. Sin embargo,

- el trabajador puede no tener el control de su trabajo ya que la demanda y el ritmo del mismo con frecuencia dependen de las demandas de los propios clientes, muchas veces presionan y demandan.
- la libertad individual para regular el ritmo de trabajo puede dar lugar a una sobrecarga de trabajo⁸, a una intensificación del mismo
- la falta de supervisión y/o control por parte de la empresa (si es que ocurre⁹) puede provocar que el individuo trabaje en exceso o caso contrario que se trabaje poco
- un desequilibrio sustancial en la percepción del individuo, entre la demanda que tiene y su capacidad de respuesta, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias, provoca estrés

Relaciones sociales

Si bien es cierto que las modernas tecnologías de la información y comunicaciones ofrecen posibilidades de apoyo, formación e información en situaciones problemáticas y que la distancia con los compañeros de trabajo y jefes es conveniente para personas con personalidades autónomas o solitarias, el teletrabajador puede sufrir:

- un aislamiento físico y social (o sensación del mismo)
- estado de soledad
- un bajo o nulo soporte social por parte de superiores y compañeros
- problemas de interacción laboral empleados-empleados y empleados-superiores
- Ambigüedad de rol: El trabajador percibe una indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo, debido a unas expectativas poco claras, mal explicitadas o con amplios márgenes de incertidumbre.

⁸ La sobrecarga de trabajo, puede ser cuantitativa (demasiadas cosas que hacer en el tiempo disponible) o cualitativa (cosas demasiado complejas que superan las propias competencias para realizarlas).

Baudelot et al. (2003) a la pregunta “La autonomía puede ser un factor de riesgo?” responde que los efectos nefastos atribuidos a la autonomía podrían tener su origen en la intensidad excesiva, la individualización.

⁹ Como se verá en la sección siguiente (“Algunas advertencias”) el teletrabajo da lugar, si no a mayores, a tantos controles por parte del supervisor como el trabajo presencial.

- una patología o desajuste persona-medio, que puede llevar a la enfermedad, además de otras consecuencias sociales y psicológicas

Además el teletrabajo puede agudizar problemas relacionados a colectivos socialmente desiguales, como pueden ser mujeres, discapacitados, etc.

Además, el trabajador de servicios ha de tener unas competencias y habilidades adecuadas para las relaciones interpersonales y para el trato con el cliente en unas condiciones en las que se asume que "el cliente siempre tiene razón". Esto hace que el profesional tenga que tomar en consideración las opiniones y preferencias del cliente gestionando, con frecuencia, los conflictos que puede experimentar por las discrepancias entre sus propias opiniones y preferencias y las del cliente.

Flexibilidad

Uno de las ventajas más frecuentemente mencionadas cuando se piensa en teletrabajo es la “flexibilidad” que permite. Por ejemplo, entendiendo que:

- ofrece la oportunidad de combinar la vida laboral con la carrera profesional y
- aumenta la posibilidad de entrar en el mundo laboral a personas discapacitadas o con obligaciones familiares¹⁰

Sin embargo sucede que:

- se flexibilizan también de las relaciones de trabajo
- la jornada de trabajo se extiende al teletrabajar

¹⁰ Aunque esto habría que corroborarlo, ya que en Lenguita Paula, Duhalde Santiago y Villanueva María Marta “Las formas de control laboral en tiempos de la teledisponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina” se afirma: “ninguno de los informantes estaba desempleado antes de implementar esta modalidad de trabajo. Por lo tanto, podemos pensar que es baja la posibilidad de salir de la desocupación a través del teletrabajo, ya que, en la mayoría de los casos, es necesario estar haciendo antes un trabajo que luego pueda continuarse de forma deslocalizada y a través de las nuevas tecnologías.” Publicado en el 7° CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO. AGOSTO 2005.

Conciliación vida laboral vida privada

Si bien una de las características que suele atribuírsele al teletrabajo es la posibilidad de mejorar la calidad de vida al permitir una mejor conciliación de la vida privada y la laboral, también los teletrabajadores expresan:

- dificultades a la hora de compaginar trabajo y familia
- dificultades para evitar superposiciones de las tareas del trabajo y las domésticas (mayor probabilidad de producirse interrupciones durante el tiempo de trabajo: visitas inesperadas de familiares, tener que atender familiares enfermos, atender el teléfono, por cuestiones personales, etc.)
- Se requiere una delimitación del espacio físico de trabajo cuando este se realiza en el hogar
- no distinguir entre el trabajo y vida familiar y social (por ejemplo, cuando se requiere “teledisponibilidad” se puede ver obstaculizada la delimitación del tiempo y espacio de trabajo del de no trabajo)
- complicaciones en el manejo de los horarios y la alimentación (Caos en los horarios de comidas, comer sentado en el escritorio de trabajo, dado el fácil acceso que se tiene a la comida en cualquier momento de la jornada, la ingesta de comida a deshoras, lo que junto al sedentarismo puede conducir a una obesidad funcional que desemboque en enfermedades cardiovasculares, hipertensión, trastornos gastrointestinales, etc.)
- desatención de la propia persona (problemas relacionados con trabajar en pijama, no diferenciar el atuendo de vestimenta)

Además, se instala un circuito de interacción trabajo-familia negativo al padecer estrés

Uso de las TICs

El teletrabajo puede sacar provecho de algunas de las posibilidades que ofrecen las TICs. Por ejemplo:

- facilitan al trabajador la autonomía y le dan mayor disponibilidad temporal
- Permiten deslocalizar el puesto de trabajo
- Pueden dar lugar a un aumento de oportunidades de trabajo
- Pueden dar lugar a mayor flexibilidad laboral
- Reducen el tiempo y esfuerzo utilizado en desplazamientos

Sin embargo, también pueden dar lugar a algunos riesgos para el teletrabajador:

- Aumento de la dependencia del trabajador respecto del empleador ya que suele aumentar la jornada de trabajo y se tornan imprecisos los horarios de trabajo
- Aumento del ritmo de trabajo
- Tecnoestrés, si se produce una dependencia de la tecnología o un estado psicológico negativo ante su uso o perspectiva de uso futuro
- Riesgos asociados al uso de tics en general:
 - dificultad de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas. Esta dificultad está profundamente relacionada tanto con características personales (autocontrol, flexibilidad, autoeficacia, etc.) como con la formación y preparación específica y continuada del trabajador. Esto genera un sobreesfuerzo para poder adaptarse a la situación que es percibida por el individuo como urgente y costosa. Dicho sobreesfuerzo en el caso de las TICs se denomina tecnoestrés, y se produce como consecuencia de no poder trabajar con las nuevas tecnologías. Se manifiesta de dos maneras:
 - Relación conflictiva con las tecnologías: tensión por la imposibilidad de manejar un ordenador portátil, por ejemplo.
 - Identificación exagerada: ansiedad por revisar constantemente el correo electrónico, o alargar las jornadas laborales por estar conectado a Internet.

Competencias/exigencias

Trabajar a distancia del empleador y mediante la utilización de las TICs requiere del trabajador unas competencias distintas al trabajo tradicional.

- El teletrabajo usa y depende de las TIC. Como estas están en continuo desarrollo y actualización le suponen al trabajador una continua modernización de equipos y herramientas tecnológicas, adaptación constante y preparación en conocimientos y habilidades relacionados con estas tecnologías, lo cual puede presentar un nivel de estrés en los trabajadores por tener que estar siempre “actualizados”.¹¹
- Requiere un autocontrol del tiempo por parte del trabajador

¹¹ Es un estado especial del organismo caracterizado por un sobreesfuerzo, para poder adaptarse a una situación, que por lo menos él percibe como más urgente y costosa. El estrés puede tener consecuencias emocionales, cognitivas y conductuales. Sin embargo se verá modulado por las características personales y recursos de los que disponga el sujeto.

- El teletrabajador puede percibir un desajuste entre las características idóneas para el desempeño de su trabajo y las características de las que él dispone
- Requiere tener autoeficacia para no caer en el tecnoestres y burnout¹²
- Es relevante tener una adecuada capacidad para la solución de problemas y para el trabajo bajo condiciones de incertidumbre y ambigüedad, porque en la prestación de servicios aparecen con frecuencia contingencias imprevistas y situaciones de incertidumbre por lo que no siempre se puede contar con un proceso de estandarización y unos criterios claramente definidos de resultados y procedimientos

Desarrollo profesional

En relación a las posibilidades de desarrollo profesional se conoce que en muchos casos se experimenta un estancamiento profesional y que la capacitación en el trabajo en sí o en la modalidad de teletrabajo suele correr por cuenta de los trabajadores, quedando de este modo el desarrollo más en las posibilidades individuales de abrirse camino del teletrabajador que en la intención de la organizaciones que ofrecer una carrera dentro de la misma al trabajador.

Regulación legal e institucional

Dado que la regulación legal sobre el teletrabajo específicamente es escasa o nula y que muchas veces las organizaciones lo implementan pero informalmente, este puede llevar a:

- Miedo a perder el trabajo
- Esquema individualizante de las relaciones laborales
- Peligro de invisibilización del vínculo laboral¹³
- Peligro de formas cada vez más precarias de vinculación laboral

¹² El burnout o “síndrome de estar quemado por el trabajo” se describe como agotamiento emocional ante los esfuerzos constantes por lograr resultados satisfactorios en el trabajo sin conseguirlo, cinismo o despersonalización de la persona a la que se está atendiendo y falta de realización personal.

El Burnout es una experiencia que resulta de situaciones de estrés crónico que se deriva de demandas que exceden los recursos de los empleados y esas demandas se producen con mucha frecuencia en trabajos de servicios.

¹³ “Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo, puntualizó: Cuando existe un enlace directo entre el terminal del trabajador y la computadora central de la empresa, el trabajo se hace bajo el control del empleador a través de dicha computadora, y por lo tanto, existe una situación subordinada, en tal caso puede considerarse que el terminal es una prolongación de la empresa”. Ramirez Colina, Sulmer Paola. El tetrabajo y su encuadramiento jurídico dentro del derecho laboral.

Consecuencias sobre la salud del teletrabajador de los riesgos sufridos

Además de los mencionados en el apartado anterior, el teletrabajador se expone riesgos para su salud física y mental, efectos que tienen siempre consecuencias sobre el desenvolvimiento social de la persona. Dedicamos este apartado a detallarlos.

Riesgos para la salud mental

Los riesgos a los que está expuesto el teletrabajador, respecto de su salud mental son:

- Tanto la sobrecarga de trabajo como trabajar poco puede producir tensión y estrés, afectando al teletrabajador en sus horarios y ritmos biológicos.
- Además la sobrecarga de trabajo puede llevar a algunas personas (con ciertas características) a la “adicción al trabajo”.¹⁴
- Perturbaciones psíquicas como: la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, etc., originados en la fatiga mental.
- Temor, aburrimiento
- Sensación de aislamiento, la que a su vez provoca:
 - Incertidumbre en la actuación (mayor probabilidad de tomar decisiones erróneas.
 - Alteración de la percepción del tiempo
 - Fatiga patológica (física y/o intelectual)
 - Desequilibrios y conductas alteradas, tanto a nivel socio-afectivo como cognitivo.
- Estrés¹⁵, que provoca:
 - Irritabilidad
 - Problemas de concentración
 - Trastornos del sueño
- Ambigüedad de rol, que provoca:

¹⁴ Se da en personas con una especial actitud laboral, con excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo asociado a un trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, y con un desinterés general por otro tipo de actividades.

Así, existen cuatro criterios para definir la persona adicta al trabajo: una especial actitud laboral, una excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo y un cierto trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de actividades.

¹⁵ El estrés es una respuesta del organismo que puede afectar gravemente a la salud, el bienestar y la calidad de vida del que lo padece y de los que le rodean. Tiene consecuencias psicológicas y fisiológicas. En efecto es un factor de riesgo de tres de las principales causa de muerte de las sociedades actuales: cáncer, enfermedades cardíacas y accidentes cerebro vasculares.

- Estrés
 - Mayor tensión y descontento en el trabajo
 - Baja autoestima
 - Ansiedad
 - Sintomatología somática propia de la depresión
- Conflicto de rol, proveniente de tener que atender a expectativas conflictivas del cliente y de la organización empleadora
 - Riesgos provenientes del uso de TICs, como es el caso del estrés por la mala adaptación (emocional, cognitiva y/o conductual) a cualquier medio informático
 - Problemas emocionales que pueden conducir a alteraciones mentales surgidos de frecuentes conflictos entre las emociones “requeridas” en su trabajo y las que el trabajador realmente quiere expresar.¹⁶

Riesgos sobre la salud física

Según cómo se concrete el teletrabajo puede significar algunos riesgos para la salud física del trabajador.

- Debido a que se trata de una actividad de tipo cognitivo, donde se está la mayoría del tiempo sentado, el sedentarismo es un factor nocivo de riesgo. Este favorece o agrava el riesgo de enfermedades diversas y contribuye a deteriorar el funcionamiento cotidiano o simplemente impide el mayor disfrute de las experiencias diarias.
- Puede ser realizado en malas condiciones de tipo ergonómico: mala ubicación física del puesto de trabajo en el conjunto de la casa, mal equipamiento del espacio físico de trabajo, problemas de luz, temperatura, etc.
- Puede provocar:
 - Sensación de fatiga, cefaleas, diarreas, palpitaciones, trastornos del sueño debido a la fatiga mental¹⁷
 - Estrés, el cual provoca: Tensión y dolor muscular, palpitaciones, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigos, etc.
 - Tecnoestrés, el que puede manifestarse como tecnoansiedad, tecnofatiga, tecnoadición y provoca: disminución del rendimiento, problemas de sueño, insomnio, dolores de

¹⁶ Las emociones “requeridas” son conocidas como “trabajo emocional”. Un buen número de trabajos de servicios requieren la expresión de unas determinadas emociones por parte de los trabajadores (por ejemplo la amabilidad de un empleado incluso ante situaciones poco amistosas o educadas de un determinado cliente). La expresión de estas emociones con frecuencia incide de forma significativa sobre la calidad del propio servicio. Sin embargo puede ocurrir que las respuestas emocionales “indicadas” no coincidan, en determinados momentos o situaciones, con las que el empleado o profesional desea o necesita expresar en ese momento. Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Universitat Psicológica.

¹⁷ Se debe al mantenimiento prolongado de un esfuerzo intelectual o mental al límite de la capacidad personal.

cabeza y musculares, trastornos gastrointestinales, dolor crónico, puesta en marcha de comportamientos perjudiciales como fumar, comer y beber en exceso, abuso de fármacos y otras sustancias.

- Trastornos músculo esqueléticos

Reflexiones finales

Para cerrar este trabajo quisiera plantear algunas ideas.

Por un lado, el teletrabajo está cada vez más presente en las organizaciones y es una experiencia satisfactoria para muchos trabajadores.

Por otro lado, como ha sido reflejado en este trabajo, puede exponer a los trabajadores a serios e irreparables riesgos sobre su salud psíquica y relacional. Esto hace que sea cada vez más necesario conocerlo en profundidad, ya que puede ser una fuente de felicidad en el trabajo o un arma de doble filo.

Un aspecto que no ha sido encontrado en la literatura estudiada y que entiendo merece interés, es si específicamente “la distancia” que separa a las personas que trabajan en un mismo grupo de trabajo, proyecto u organización tiene consecuencias sobre la salud de los trabajadores, al menos sobre la salud relacional. Intuitivamente podemos pensar que los vínculos sociales en el trabajo tomarán alguna forma particular al ser desarrollados a distancia, que no necesariamente sean peores o mejores que los desarrollados entre trabajadores presenciales, pero sí distintos.

Desde otro ángulo de estudio, sería interesante complementar el tema abordado en este trabajo con un estudio sobre los efectos que tiene la adopción de teletrabajo sobre la organización. Si los teletrabajadores están expuestos a importantes riesgos y sufren, la organización como ente no puede permanecer inalterada, precisamente porque ella está integrada por ellos.

Por último, desde una mirada intervencionista o de gestión resulta imprescindible conocer cómo podrían las organizaciones prevenir los riesgos psicosociales en el teletrabajo.

Bibliografía

- Alonso Fabregat M. y Cifre Gallego E. (2002) TELETRABAJO Y SALUD: UN NUEVO RETO PARA LA PSICOLOGÍA. Papeles del Psicólogo, nº 83, pp. 55-61. Madrid. ISSN 0214 – 7823

- Aránega Pardo, C. (2009). Usabilidad y satisfacción de las personas que trabajan con Tecnologías de la Información y de la Comunicación. En: No Solo Usabilidad, nº 8, 2009. <nosolousabilidad.com>. ISSN 1886-8592
- Baudelot B. Y Gollac M. (coord) (2011). Trabajar para Ser Feliz. La felicidad y el trabajo en Francia. Ed. Miño Dávila y Ceil/CONICET. Buenos Aires. ISBN 978-84-92613-83-0
- Gaeta, L. (1995): "Il telelavoro: legge e contrattazione", Giornale di Diritto del Lavoro e di Relazioni Industriali
- Gálvez, A. y Tirado, F. (2009). Teletrabajo y regímenes de compromiso: Mujeres y crítica del modelo laboral presencial. Psicoperspectivas, VIII (2), 143-165. Recuperado el 18 de 10 de 2012 desde <http://www.psicoperspectivas.cl>
- González Molina, M. y López Ahumada, J. (1999). "El teletrabajo y la privacidad del trabajador", comunicación a la ponencia temática III, del X Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Zaragoza.
- Lenguita P., Duhalde S., Villanueva M. (2005). Las formas de control laboral en tiempos de la teledisponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina. 7º CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO. Disponible en: www.aset.org.ar/congresos/7/12016.pdf
- MONTOYA MELGAR, Alfredo (1998). "Sobre el trabajo dependiente comocategoría delimitadora del Derecho del Trabajo". En: CIVITAS - Revista Española de Derecho del Trabajo. Madrid. - ISSN 0212-6095. - Nº 91 (Septiembre-Octubre 1998), p. 709-723.
- Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Universitat Psicológica.
- RUBBINI Nora y SUAREZ MAESTRE Andrea (2011) *Aproximación teórico empírica al concepto de teletrabajo*. Ponencia publicada en 10º Congreso ASET. Agosto de 2011.
- Salanova, M. (2005) Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, nº14, pp. 22-32. Disponible en: <http://pdfs.wke.es/8/1/4/7/pd0000018147.pdf>
- Salanova M. (2007) Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. Revista digital de prevención. Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3411/b15756051.pdf?sequence=1>
- Salanova M. (2003) Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Volumen 19, nº 3 - Págs. 225-246. ISSN: 1576-5962. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231318057001>
- Salanova M. y Llorens S. (2009) Exposición a la Tecnología de la Información y la Comunicación y su Relación con el Engagement. Cienc Trab. Abr-Jun; 11 (32): 55-62). Disponible en: www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina55.pdf
- Santos Fernández, M. (2004) EL ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE TELETRABAJO: NEGOCIACION COLECTIVA Y TELETRABAJO. Dos REALIDADES DE DIMENSION COMUNITARIA. En TRABAJO 14. U. Huelva, pp. 45-74. ISSN 1411-1136-3819

- Material de apoyo pedagógico del Seminario Internacional “Los riesgos psico-sociales en el trabajo”, llevado a cabo los días 19, 20, 22 y 23 de septiembre en la ciudad de La Plata, organizado conjuntamente por el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales del CONICET. Material en forma de presentación en power point elaboradas por el Prof. Michel Gollac y traducidas por la Mg. Gabriela Neffa.